

## **ANÁLISIS DE ALGUNOS DE LOS RECURSOS DIRIGIDOS A IMPLANTAR UNA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL: NORMATIVA, HERRAMIENTAS, PERSONAL.**

Aurora RODRÍGUEZ VALLEJO

*Gestión documental y archivos. Ayuntamiento de Villaquilambre (León)*

*Trabajo de evaluación presentado para el Curso Monográfico de Estudios Superiores: ¿Cómo diseñar e implantar una Administración Local sin papeles? CEMCI. Granada”*

### **SUMARIO:**

1. No solo de normativa vive la administración electrónica.
2. No es solo un proyecto tecnológico
3. E\_admon: No es solo administración también son personas
4. Conclusiones.
5. Fuentes.

### **1. NO SÓLO DE NORMATIVA VIVE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

Tenemos normativa que establece con todo tipo de detalle las referencias a la implantación de la administración electrónica. Se legisla ad hoc, también ex hoc, y se modifican otras leyes, buscando la solución en la normativa, si bien la normativa no supone implantación o implementación en las administraciones de la eadmon.

Las leyes del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y del régimen jurídico del sector público, refieren o determinan un funcionamiento electrónico de las administraciones públicas.

Una administración electrónica requiere una eliminación del elemento papel al cien por ciento, y a tenor de la realidad en los ayuntamientos de este nuestro país, esto parece no va a cumplirse en plazo; estamos inmersos en una tarea azarosa, ardua, no atemporal y, lo que es peor, resuelvo que con cierto desconocimiento de los objetivos concretos y específicos, si conocemos la realidad concreta en cumplir con el objetivo de ejecutar lo estipulado por la diversidad de normas relativas a la administración electrónica.

La administración sin papeles supone normas reguladoras, desarrollo de las mismas; implicación de todos y cada uno de los trabajadores de la administración (del

ayuntamiento) e implicación del político; supone inversión en diversos recursos materiales (aplicaciones, plataformas, software, hardware, etc.) y en recursos personales (formación y actualización); supone una planificación; supone una implicación de todas las administraciones públicas; y supone un cambio para la sociedad, para cada ciudadano.

- El cambio de funcionamiento tradicional (papel) al funcionamiento electrónico supone una ampliación de las normas ley 39/2015 y ley 40/2015, se precisa legislar distintas cuestiones relacionadas con la eadmon:

Partimos de la ley de firma electrónica del año 2003 y de la ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos del año 2007. A lo largo del tiempo se han legislado distintos aspectos del **funcionamiento electrónico** de la administración: registro electrónico, notificación electrónica, reutilización de datos, factura electrónica, acceso electrónico a los servicios públicos, sede electrónica, esquema nacional de interoperabilidad, política de gestión de documento electrónico, etc.

Avanzamos hacia la administración electrónica, diferentes normas técnicas de interoperabilidad abordan **aspectos técnicos**: documento electrónico, digitalización de documentos, expediente electrónico, políticas de firma y de gestión de documentos electrónicos, procedimientos de copiado auténtico, requisitos de conexión a red de comunicaciones de las administraciones públicas españolas.

La administración general del estado, en su portal de administración electrónica indica que para mayor información sobre el marco legal se dispone del compendio de legislación consolidada, editado por el BOE, con selección y ordenación de contenidos por la SGAD: [Codigo de Administracion Electronica](#).

Casi todo está incluido en la normativa, es necesario, el cambio vendrá como consecuencia del trabajo, la cooperación y colaboración de todas las administraciones, así como, a través de sus medios humanos.

La administración electrónica normalizada implica entrelazar medios tecnológicos y sobre todo medios humanos, consiguiendo un funcionamiento íntegramente electrónico para servir a los ciudadanos y reforzar las garantías de los interesados.

- El cambio de funcionamiento tradicional (papel) al funcionamiento electrónico supone implantar y manejar herramientas útiles para cambiar el papel por procedimientos electrónicos.

La primera de las herramientas a destacar es la que permite entrar vía internet a los servicios públicos, el **Punto de Acceso General**, implica el acceso a servicios, procedimientos e informaciones de las administraciones públicas; un derecho de acceso a la sede electrónica, un derecho del ciudadano la relación electrónica con la administración.

Otra herramienta es la **Carpeta Ciudadana**, permite de una forma ágil y sencilla, sin necesidad de registrarte y en un solo click, conocer los expedientes que cada ciudadano tiene abiertos en los distintos organismos, tus asientos registrales entre administraciones, y puedes acceder a toda tu información personal, tus datos existentes en las administraciones públicas, esto es, datos en poder de la administración (formación, vida laboral, tráfico, bienes, etc.)

Para la asistencia al ciudadano interesados en el uso de medios electrónicos, las administraciones públicas tendrán a su disposición la solución o herramienta **Habilit@**, registro que recoge a los funcionarios que pueden ser habilitados para la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados y el alcance de la habilitación para actuar en nombre de los ciudadanos, que no dispongan de firma electrónica, para realizar trámites administrativos.

En cuanto a registro, tenemos diversas herramientas que nos permiten alcanzar la eadmon. **ORVE** (Oficina de Registro Virtual) permite gestión de las oficinas de registro. Aplicación en la nube que permite digitalizar y firmar electrónicamente la documentación presentada en ventanilla de registro, e intercambiar asientos registrales a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR).ORVE permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino al instante, sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

**GEISER**(Gestión Integrada de Servicios de Registro) es una solución integral de registro que funciona en modo nube para prestar el servicio para cualquier organismo público, que cubre tanto la gestión de sus oficinas de registro de entrada/salida como la recepción y envío de registros en las unidades tramitadoras destinatarias de la documentación. El servicio de registro GEISER es la pieza principal del Servicio Compartido de Gestión de Registro. La aplicación permite la digitalización de la documentación presentada por el ciudadano en las oficinas, y al contar con certificación SICRES 3.0 posibilita el intercambio de registros en formato electrónico con otros organismos conectados a la plataforma SIR.

La **plataforma de intermediación de datos**: infraestructura abierta a todas las administraciones públicas para intercambio de datos de ciudadanos necesarios para la tramitación administrativa. Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Permite verificar o consultar los datos de un ciudadano que ha iniciado un trámite con la entidad. De este modo, el ciudadano no tendrá que aportar documentos acreditativos por ejemplo de identidad ni de residencia, entre muchos otros en los trámites que inicie.

Existe una herramienta que permite canalizar automáticamente todas las notificaciones que se generan en las administraciones públicas, la plataforma **Notific@**

Dos herramientas a destacar en tramitación y archivo de expedientes, **INSIDE**: es un conjunto de herramientas para la gestión completa de documentos y expedientes electrónicos, incluido su almacenamiento, acorde al ENI.**Archive**: es una aplicación web de archivo definitivo de expedientes y documentos electrónicos

Y una referencia al **Centro de Transferencia de Tecnología (CTT)** Portal con directorio de soluciones técnicas para favorecer su difusión y reutilización.

La administración General del Estado a través de la Secretaría General de la Administración Digital, pone a disposición de todas las Administraciones Públicas un **Catálogo de Servicios de Administración Digital**, con el objetivo de difundir los servicios compartidos y el resto de servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones tecnológicas, para contribuir a impulsar el desarrollo de la Administración Digital y mejorar los servicios que se ofrecen a ciudadanos y a empresas, e internamente a los empleados públicos.

Señala el catálogo en su introducción: *“En particular, el Catálogo, persigue facilitar la implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que configuran un escenario en el que, por un lado, la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí; y, por otro lado, son necesarios servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones tecnológicas que respondan a las múltiples previsiones realizadas en las mismas acerca del uso de los medios electrónicos”*.

La administración general del Estado pone de manifiesto la intencionalidad de reutilización de recursos tecnológicos, así como la implantación de soluciones y homogéneas de administración digital. Recogiendo una selección representativa de soluciones reutilizables en: [Racionaliza y Comparte](#). En este sentido se indica que para encontrar todas las disponibles debe usar el [buscador de soluciones del CTT](#).

En las administraciones locales para una gestión completa de la actividad administrativa es posible implementar plataformas de administración electrónica plenamente integradas con las soluciones de la Administración General del Estado.

- La implantación de la administración electrónica estará estrechamente ligada a la implicación en el proceso de todos los medios humanos. La cuestión que se plantea es la siguiente: ¿se dispone de recursos adecuados?

El paso de la administración del papel a la administración electrónica conlleva un cambio que requiere inversión actual y futura.

La colaboración entre las administraciones públicas es imprescindible para lograr el intercambio de datos: la denominada interoperabilidad ha llevado a la existencia de plataformas de colaboración entre las administraciones públicas.

La administración electrónica supone cambios en los puestos de trabajo, cambios en las formas de trabajar / tramitar, por ello un primer paso es implicar a todos los recursos humanos.

- Hoja de ruta. Plan global

El camino a recorrer para conseguir el proyecto de transformación de la administración en papel a la administración electrónica requiere de una hoja de ruta, un plan integral. Planificación para abordar la transformación digital.

Implantar la administración electrónica requiere:

- Aplicar la ley (registro electrónico, firma electrónica, archivo electrónico ...)
- Implicar a toda la organización. Tener un plan y contar con todos los recursos humanos. Es necesario convencer las resistencias al cambio por parte del personal. (no vale “Siempre se hizo así. Nunca se hizo así”)
- El centro de la transformación se encuentra en el ciudadano. Informar, comunicar, explicar, contar la realidad de la administración, la transformación.
- La tecnología es una herramienta que nos lleva a la solución. El papel ha muerto: nace “Digitalizar”
- Archivo electrónico: archivar no es almacenar. El archivo está desde el inicio del procedimiento. Definir política de gestión documental. (Temporalización de documentos, metadatos etc. conservación)
- Trabajar y aunar esfuerzos conduce al cambio. Decimos el papel todo lo aguanta, y el tiempo pasa, llegan los plazos,...¿llega el objetivo final?: ¿NOS HA FALTADO UN PLAN Y RESISTENCIA PARA TRAZARLO?

## 2. NO ES SOLO UN PROYECTO TECNOLÓGICO.

Manifiesta Virginia MORENO BONILLA (2017) “*Administración electrónica.... no es una opción. La opción es cómo abordarla*”.

Administración electrónica: no es una opción. Administración electrónica es una obligación, cómo abordarla: estableciendo una hoja de ruta.

Los problemas que se encuentran son variados, no es un problema tecnológico, es un cambio organizativo, cambio de gestión pública. El cambio encabezado por las leyes 39/2015 y 40/2015 no es una opción es una obligación: traen a imposición el procedimiento electrónico; es la nueva forma de trabajar y como se defina en la hoja de ruta va a ser importante para el trabajo en el futuro: **cómo vamos a abordar la administración electrónica**. En definitiva **para qué y cómo** la administración electrónica.

Tenemos que definir el procedimiento, vamos a digitalizar, vamos a tramitar y archivar expedientes electrónicos, vamos a asistir al ciudadano, vamos a buscar la interoperabilidad, vamos a comprometernos en trabajar en esta línea buscando colaboración entre administraciones. Como abordarlo, por un lado las nuevas tecnologías, y de otro lado el modelo de administración electrónica (como gestiono el expediente, como gestiono el archivo único). Integrar la gestión administrativa con los servicios que se ofrecen a la ciudad o al ciudadano e incorporar al ciudadano a la gestión administrativa (permite que el ciudadano pueda hacer un registro, añadir

documentación, etc.) entonces habré dado cumplimiento a la ley. Gestión integral de todos los servicios,

La implementación de la administración electrónica conlleva unos plazos y costes. Desde la administración local plantear la búsqueda de proyectos de coste reducido y tiempo concreto; en ésta línea son importantes las plataformas de la administración del Estado, tienen soluciones que nos sirven a todos y las podemos tener operativas en un tiempo determinado. Además cumplen con la interoperabilidad, algunas de las soluciones son imprescindibles otras son recomendables y otras opcionales. Otras alternativas son soluciones de mercado o desarrollo propio de tecnología.

Recursos humanos: equipo. El resultado depende de diversos recursos, el equipo de personas es importante, el líder es importante, los grupos interdisciplinares son importantes, todos los puestos de trabajo participan, de esta forma conseguiremos resolver la gestión electrónica integral y llevaremos el camino adecuado para cumplir con la normativa. Necesitamos puestos de trabajo acordes con todo el trabajo a nivel tecnológico, el trabajo ha de ser colaborativo, hay que aprovechar el conocimiento y la validez del trabajador, ese trabajo nos llevará a trasladar la gestión electrónica al ciudadano.

Tenemos que saber que queremos conseguir para adecuarnos a la ley, y que tenemos que hacer; necesitamos definir una hoja de ruta mínima: actuaciones a acometer y adónde vas a llegar. Parece que en una parte amplia de la administración los plazos no se van a cumplir, no obstante no intentemos cumplir con todo a última hora; planifiquemos y vamos cumpliendo poco a poco. No dejemos que la telaraña o el engranaje que configura la administración electrónica nos lleve al desánimo y desaliento. No conseguirlo no es fracaso, es un trabajo de forma paulatina. Incluso tendré que cambiar la ruta o estrategia. La administración electrónica es una obligación, vamos a seguir trabajando para su implantación.

### **3. E\_ADMON: NO ES SÓLO ADMINISTRACIÓN TAMBIÉN SON PERSONAS**

Vivimos momentos de cambios económicos, sociales, políticos y en nuestro ámbito laboral, en éste último la formación se convierte en una herramienta para un mejor servicio de la organización, mantener al personal motivado y dispuesto a la lucha de cumplimiento de plazos, normativa etc., para hacer posible su adaptación de manera continua y su implicación en la administración local.

En la administración local, y en todas, las personas, los recursos humanos son el elemento de producción más importante. La formación como herramienta para el desarrollo de las personas dentro de nuestra entidad tiene un valor doble, por una parte, el trabajo organizado permite a la entidad local alcanzar objetivos y resultado, de otra parte, la formación supone incrementar el valor de la propia persona. La motivación viene dada por el sentimiento de estar progresando, de sentirnos a nivel personal capaces de hacer

cosas nuevas, complicadas o de considerar que hemos mejorado en hacer las cosas, la retribución y el reconocimiento no lo son todo.

La formación en las entidades locales ha de convertirse en una herramienta propia con el objetivo de desarrollar el potencial del personal y de orientarlo a la mejora de la organización. El plan de formación tiene encuadre dentro de la hoja de ruta para implementar la administración electrónica, recogiendo necesidades de formación derivadas de los problemas en el funcionamiento diario en el puesto de trabajo. Una fuente de necesidad de formación es el asunto que nos ocupa: el proyecto de implementar la administración electrónica. La administración electrónica no se implementa por la ley ni por la tecnología, es necesario el trabajo y el empuje del personal, existe la necesidad de motivar al personal.

En el proyecto de implementar la administración electrónica dentro de una administración local, las fuentes de necesidades de formación pueden ser varias: la evolución de los empleos como consecuencia de la implantación de plataformas o sistemas tecnológicos, proyectos de mejora en la oferta de servicios, o bien la evolución de la sociedad a la que presta sus servicios

Manifiesta la Comisión Europea “*La Administración Electrónica es el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con la finalidad de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el soporte a las políticas públicas*”. La administración electrónica tiene como objetivo la mejora en la prestación de los servicios públicos. Se afirma, en los foros de administración local digital, que el continuo proceso de cambio en que estamos inmersos lleva a una dirección caracterizada por la **orientación de la administración electrónica al ciudadano**: LA PERSONALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS. Portal del Ciudadano. Ventanilla única.

A la hora de plantear la hoja de ruta o proyecto de implementación de administración electrónica en nuestra entidad local hemos de tener en cuenta a **los ciudadanos**, todos lo somos. En este contexto la brecha digital juega un papel importante, distancia al ciudadano de la administración, el asunto se convierte en otra necesidad para la administración, necesidad de asistir al ciudadano en sus relaciones con la entidad local. El acceso de los ciudadanos a la administración electrónica lleva pareja la ruptura de la brecha digital de los ciudadanos independientemente del municipio donde vivan, convirtiéndose en necesidad la colaboración de y entre administraciones; la administración local, como entidad prestadora de servicios públicos, buscará reducir la separación entre los ciudadanos y la administración

Finalmente y traspasando nuestras fronteras locales, dos apuntes:

La **Administración General del Estado**, a través del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, dentro de los objetivos de la **agenda digital** recoge “sub-objetivos para mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una

prestación eficiente de los servicios públicos”, y no parece desdeñable extrapolar estas mejoras a la administración local:

***“Objetivo 3. Mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos***

*Subobjetivos para mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos*

*3.1. Avanzar hacia una Administración integrada en la sociedad con servicios públicos de calidad centrados en ciudadanos y empresas.*

*3.2. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por parte de ciudadanos y empresas.*

*3.3. Racionalizar y optimizar el empleo de las TIC en las Administraciones Públicas.*

*3.4. Promover la cooperación y la colaboración con organizaciones, empresas y agentes sociales en materia de Administración Electrónica. 3.5. Emplear la tecnología para eliminar la brecha digital. “*

Fuente: <http://www.agendadigital.gob.es>

La Comisión Europea, en aras de contar con un medio eficiente y efectivo de relación con la ciudadanía basado en las TIC, desarrolla un plan específico de impulso de la administración electrónica en el ámbito de la Unión Europea: La Comisión Europea adoptó el 19 de abril de 2016 el [Plan de acción de administración electrónica 2016-2020](#) que acelera la transformación digital de la administración.

Fuente: [https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae\\_Estrategias](https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias)

Este plan de la Comisión Europea señala 3 grandes prioridades e introduce 20 medidas para modernizar las administraciones públicas, conseguir el Mercado Único Digital, e implicar más a los ciudadanos y las empresas en la prestación de servicios de alta calidad. En éste contexto, la prudencia nos acompañe para conseguir la ansiada administración electrónica en nuestro pequeño gran territorio municipal.

#### **4. CONCLUSIONES:**

- La implementación y desarrollo de la Administración electrónica significa cambio en los ámbitos cultural, tecnológico jurídico y personal.
- Los proyectos de administración electrónica son proyecto de larga duración. Su implantación es costosa en recursos materiales y económicos, y requiere de un equipo humano amplio interrelacionado, formado y motivado.
- Las Nuevas tecnologías facilitan el desarrollo de la administración electrónica son parte de la solución: la tecnología es una herramienta.

- La normativa se aprueba para su cumplimiento, dentro y fuera de las administraciones públicas; la formación continua es necesaria, tanto dentro, para personal de la administración local, como fuera para los ciudadanos.

## 5. FUENTES:

BUSTOS PERTEL., Gerardo (2017, marzo, 13). “No solo de normativa vive la administración electrónica”. Recuperado de: <http://www.legaltoday.com/blogs/transversal/blog-administracion-publica/no-solo-de-normativa-vive-la-administracion-electronica>

MORENO BONILLA, Virginia. (2017, 04, 27). “Administración electrónica... no es una opción. La opción es como aborlarla”. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=flJh7SIlos0&feature=youtu.be>

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. 2018. *Código de Administración electrónica*. Disponible en:

[https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=029\\_Codigo\\_de\\_Administracion\\_Electronica](https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=029_Codigo_de_Administracion_Electronica)

España. *Ley 40/2015, de 2 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público* [Internet]. Boletín Oficial del Estado, 2 de octubre de 2015, núm. 236, pp. 89411 a 89530. [consultado 20 de abril de 2018]. Disponible en: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-10566](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-10566)

España. *Ley 39/2015, de 2 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* [Internet]. Boletín Oficial del Estado, 2 de octubre de 2015, núm. 236, pp. 89343 a 89410. [consultado 20 de abril de 2018]. Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565.pdf>

Portal de Administración electrónica:

[https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home#.WvLKbeQh21u](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home#.WvLKbeQh21u) [Consulta: 08/05/2018]

Plataforma de intermediación de datos:

[https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Estrategias/Racionaliza\\_y\\_Co\\_mparte/elementos\\_comunes/Intermediacion\\_de\\_datos.html#.WvLLVOQh21s](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Co_mparte/elementos_comunes/Intermediacion_de_datos.html#.WvLLVOQh21s)

<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/svd#.WvLLieQh21s> [Consulta: 08/05/2018]

*Catálogo de Servicios*. Disponible en:

[https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Estrategias/Racionaliza\\_y\\_Co\\_mparte/catalogo-servicios-admon-digital.html#.WvLJEUh21s](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Co_mparte/catalogo-servicios-admon-digital.html#.WvLJEUh21s) [Consulta: 08/05/2018]

Gobierno de España. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Agenda Digital. Disponible en: <http://www.agendadigital.gob.es> [Consulta: 08/05/2018]

Portal de Administración Electrónica. *Estrategias de Administración electrónica. Los Planes de Acción de Administración Electrónica*. Disponible en:

[https://administracionelectronica.gob.es/pae Home/pae Estrategias](https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias) [Consulta: 08/05/2018]

[Plan de acción de administración electrónica 2016-2020](#) Disponible en:

[https://administracionelectronica.gob.es/pae Home/pae Estrategias](https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias) [Consulta: 08/05/2018]

